

Prestamistas Fraudulentos



Oficina del Procurador General de Arizona
Terry Goddard, Procurador General

1275 West Washington
Phoenix, Arizona 85007
www.ag.state.az.us

Julio 2002



Índice

Un mensaje importante del Procurador General Terry Goddard	3
¿Qué hacen los prestamistas fraudulentos?	5
¿Quiénes son el blanco de los prestamistas fraudulentos?.....	6
¿Cuáles son los signos de los prestamistas fraudulentos?.....	7
Anticipados signos de precaución.....	12
Lo que usted puede hacer	13
Haga las preguntas correctas	18
Hágase usted también las preguntas correctas	20
Recuerde los signos de precaución contra los prestamistas fraudulentos.....	21
Sus derechos	23
La Regla de Tres Días de Cancelación de la Federal Trade Commission	24
Donde puede obtener ayuda	27
Asesores de crédito a los consumidores sin fines lucrativos.....	32
Agencias de asesoría para la vivienda aprobadas por HUD	33
Para más información	34



Un Mensaje Importante del Procurador General de Arizona Terry Goddard

Los préstamos fraudulentos son un problema demasiado corriente para los residentes de Arizona. Hay tres segmentos de nuestra población que son especialmente perjudicados por los prestamistas fraudulentos: los ciudadanos de mayor edad de Arizona que han trabajado muy duro para construir, a través de los años, el patrimonio de sus hogares; los

consumidores minoritarios que tienen la tendencia de no usar los servicios bancarios tradicionales y que hacen negocios con compañías financieras; y las familias de bajos ingresos que no tienen un buen crédito.

Ya sea que usted esté obteniendo un préstamo para su vivienda, comprando una casa, refinanciando su hogar o haciéndole reparaciones a su hogar, los prestamistas fraudulentos están listos para obtener su dinero y terminar quedándose con su hogar. Las prácticas de préstamos fraudulentos representan mucho dinero para el prestamista y una serie de deudas interminables para el prestatario.

Los consumidores que son víctimas de prestamistas fraudulentos tienen derecho a recibir ayuda. Mi oficina investiga las acusaciones de prácticas de préstamos fraudulentos y, de ser necesario, tomará acciones legales para hacer cumplir la ley.

Aún los consumidores mejor educados pueden tener problemas para entender todos los números y formularios de solicitudes de préstamos, de tal manera que mi oficina ha preparado este folleto de educación al consumidor para suministrar información sobre préstamos fraudulentos y ayudar a que usted no se convierta en una víctima. Si usted cree que usted ya es una víctima de prestamistas fraudulentos, por favor comuníquese con mi oficina al (602) 542-5763 ó 1-800-352-8431.

¿Qué Hacen los Prestamistas Fraudulentos?

- Los prestamistas fraudulentos cobran tarifas, puntos, intereses y primas únicas en exceso por seguros de vida de crédito (aunque algunas de estas prácticas se encuentran presentes también en los préstamos no necesariamente fraudulentos).
- Los prestamistas fraudulentos usan sanciones por pago anticipado y porcentajes de hipoteca ajustables que aumentan sin importar las condiciones del mercado.
- Los prestamistas fraudulentos usan prácticas agresivas o engañosas para vender sus préstamos y a menudo tienen como objetivo ciertos vecindarios.
- Los prestamistas fraudulentos atrapan a los prestatarios con injustos arreglos de préstamos que terminan robándoles los hogares y los ahorros a estas personas.
- Los prestamistas fraudulentos reducen el valor de las viviendas y hacen préstamos sin considerar la habilidad del prestatario para pagar el préstamo, lo que algunas veces tiene como resultado ejecuciones hipotecarias.
- Los prestamistas fraudulentos pueden enviarle a usted por correo una oferta para consolidar sus cuentas o llamarlo por teléfono o llegar hasta su puerta.
- Los prestamistas fraudulentos pueden usar personas que hablan español para ganarse la confianza de los dueños de viviendas hispanos.

¿Quiénes Son el Blanco de los Prestamistas Fraudulentos?

- Los prestamistas fraudulentos se concentran en dueños de hogar con valor en sus viviendas y que también pueden tener problemas de crédito o que necesitan efectivo.
- Los prestamistas fraudulentos anuncian sus servicios a las personas con necesidades financieras – personas que pueden estar atrasadas en los pagos de sus cuentas o que necesitan dinero para hacer los pagos de

sus cuentas médicas, de automóviles o de reparaciones costosas de sus hogares.

- Los prestamistas fraudulentos a menudo se concentran en los ancianos, personas que ganan poco y dueños de viviendas de grupos minoritarios.

¿Cuáles son los Signos de los Prestamistas Fraudulentos?

Hay varios “signos de advertencia” de que un prestamista puede ser fraudulento. Tener conocimiento de estos signos le puede ayudar a no llegar a convertirse en una víctima. A pesar de que préstamos con estos signos no son siempre fraudulentos, ellos pueden estar a menudo presentes en los préstamos fraudulentos.

Altos Porcentajes de Interés: Los números a nivel nacional indican que los prestamistas fraudulentos cobran intereses mucho más altos que otros prestamistas.

Puntos Excesivos, Cargos Atrasados y Sanciones por Pagos Adelantados: Las tarifas por el inicio del préstamo y otros cargos pueden costar miles de dólares. Los prestamistas fraudulentos con frecuencia cobran por esto en documentos que usted firma aunque ellos le dicen que usted no está pagando por nada de eso. Sanciones por pago adelantado pueden costarle mucho dinero al prestatario al refinanciar o vender su hogar o pueden del todo imposibilitarlo para que pueda hacer esto.

Adición de Seguro de Crédito: El prestamista le agrega seguro de vida de crédito o accidente de crédito o seguro por incapacidad a su préstamo sin que usted verdaderamente tenga necesidad de esto. Estas primas de seguros pueden costar miles de dólares y puede ser que le cobren intereses si se las agregan a la cantidad de su préstamo. El prestamista le puede decir a usted que este seguro es parte del préstamo, lo cual le hace a usted pensar que usted no está pagando por esto o que usted debe comprarlo. Este seguro a menudo tiene límites y restricciones de tiempo, a pesar de eso se le vende a la gente que no tiene derecho a cobertura porque los prestamistas hacen mucho dinero con las pólizas.

Préstamos Basados en Activos: El prestamista fraudulento le otorga a usted un préstamo basándose en el valor de su hogar, no en su habilidad de pago ni en sus ingresos. El prestamista puede animarlo para que usted “infle” sus ingresos para dar la impresión de que usted puede pagar el nuevo préstamo o que puede obtener avalúos más altos por su hogar. Ellos pueden prestarle a usted más dinero del que usted puede pagar porque hay una gran cantidad de valor en su hogar. Cuando ellos llevan a

cabo una ejecución hipotecaria en su hogar, los prestamistas fraudulentos pueden obtener toda la cantidad del valor aún si la suma del préstamo es pequeña.

Engaños: El oficial del préstamo o el prestamista le puede ofrecer a usted una serie de términos de préstamo y luego cambiar los términos en el momento del cierre. Ellos también pueden engañarlo respecto a los términos de los acuerdos que usted firmó.

Cambios en el Préstamo o Refinanciamientos Múltiples: El oficial del préstamo o el prestamista le puede decir a usted que es hora de dejar que el interés de su hogar “trabaje” para usted. Ellos lo pueden animar a que usted haga un refinanciamiento de su préstamo varias veces y a menudo a que solicite más préstamos de dinero. Cada vez que usted refinancia, usted paga las tarifas adicionales y los puntos y si el préstamo tiene una sanción por pago adelantado, puede ser que usted tenga que pagar esa sanción cada vez que usted toma un nuevo préstamo. Esto sólo hace que su deuda aumente y que si usted se ve en problemas y no puede pagar, que usted pueda perder su hogar.

Pagos Globales: Al finalizar su préstamo se vence una gran cantidad de dinero que está por encima de sus habilidades de pago. Si usted no puede hacer el pago global u obtener un nuevo préstamo para pagar, usted se enfrenta a una ejecución hipotecaria y a la pérdida de su hogar.

Altos Costos de Cierre: El préstamo incluye costos de cierre demasiado altos por cosas como tarifas por avalúos o por preparación de documentos y usted debe pagar los intereses de estos gastos.

Servicios de Préstamo Engañosos: El prestamista no le suministra a usted declaraciones de cuentas y números de liquidación de pagos exactos o completos. Esto hace que le sea a usted casi imposible determinar lo que ha pagado o lo que debe.

El Préstamo para “Mejoras del Hogar”: Un contratista lo llama o llega a su puerta y le ofrece hacerle las reparaciones que usted necesita por un precio razonable. Cuando usted le dice que no puede pagar por esto, él le

dice que usted puede sacar un préstamo con un prestamista que él conoce. El trabajo comienza y le piden a usted que firme muchos papeles. Aunque lo apresuran y hay partes en blanco en los papeles, usted firma porque el contratista amenaza con irse y no regresar. Más tarde usted se da cuenta de que los papeles que usted firmó eran un préstamo para la vivienda con un alto porcentaje de intereses, puntos y tarifas. Puede ser que usted hasta se quede sin las reparaciones o con trabajo que no haya sido hecho adecuadamente o que se quedara sin terminar.

Comisión del Agente del Préstamo: A menudo la gente se comunica con un agente pensando que el agente trabaja para una compañía hipotecaria. El agente del préstamo arregla el préstamo con una compañía hipotecaria y cobra una alta comisión que sale de lo recaudado por el préstamo, a menudo sin que el dueño de la vivienda sepa nada al respecto.

Firmar Cediendo Su Escritura: Usted está con problemas para hacer los pagos de su hipoteca y lo amenazan con una ejecución hipotecaria. Otro "prestamista" se comunica con usted y le ofrece ayudarlo a obtener otro préstamo.

Antes de que pueda ayudarlo, él le pide que firme cediéndole su escritura a él, argumentando que esta es una medida temporal para parar la ejecución hipotecaria. El prestamista no le otorga el nuevo préstamo pero ahora tiene la escritura de su casa. Él puede tomar prestado usándola como garantía o hasta vendérsela a otra persona. Puesto que usted ya no es dueño de la vivienda, usted no obtendrá ningún dinero cuando la propiedad sea vendida.

Consejo de Suspensión de Pagos: El prestamista o agente le aconseja al consumidor que no se preocupe de hacer los pagos de los préstamos existentes antes del cierre del nuevo préstamo. Cuando el nuevo préstamo cierra, los términos son diferentes a los prometidos y el consumidor puede tener dificultades para encontrar a otro prestamista puesto que sus préstamos existentes están sin pagar.

Discriminación: El prestamista cobra más si el consumidor es una mujer, una persona mayor o miembro de un grupo minoritario.

Anticipados Signos de Precaución

Evite **todo** prestamista que:

- Le promete una serie de términos cuando usted solicita pero le da otros al firmar sin darle una explicación adecuada.
- Le dice que firme solicitudes incompletas o en blanco--el prestamista le dice que las llena después.
- Falsifica información en la solicitud del préstamo. Por ejemplo, el prestamista le dice a usted que diga que sus ingresos son mayores de lo que en realidad son.
- Lo presiona para que solicite un préstamo o que solicite por más dinero del que usted necesita.
- Lo presiona para que acepte pagos mensuales que usted no puede hacer.
- Le dice que no es importante leer las letras pequeñas en los papeles del préstamo o lo apresura para que usted firme los papeles.
- Misrepresents the kind of credit you're getting. For example, calling a one-time loan a line of credit.
- Says you can't have copies of documents that you have signed.

Lo que usted puede hacer

Compare términos de préstamos. Si usted tiene alguna relación con un banco o asociación bancaria, consúlteles primero con respecto a la mejor hipoteca y a los mejores intereses de préstamos. Luego averigüe sobre por lo menos tres prestamistas y compare lo que cobran de interés. Fíjese en el porcentaje de interés anual (cuyas siglas en inglés son APR), tarifas, puntos y gastos de cierre relacionados con el préstamo. Examine los términos del préstamo y el pago mensual. Fíjese en las sanciones de pago adelantado. No se fíe de anuncios que prometen "¿No Tiene Crédito? No Hay Problema". Los porcentajes de intereses y las tarifas varían mucho. No asuma que usted no tendrá derecho a un préstamo de un prestamista tradicional. Esos préstamos cuestan menos que los préstamos fraudulentos. La mitad de las personas que solicitan dinero de prestamistas fraudulentos podrían haber tenido derecho a un préstamo de más bajo costo de un banco o de otro prestamista.

Estudie los documentos. Hay varios documentos importantes que son la clave para entender su préstamo. Tres días antes de que cierre su préstamo, su prestamista debe darle por escrito un "***Good Will Estimate***" ("***Presupuesto de Buena Fe***"). Estudie este documento cuidadosamente. Este documento explica cuánto es lo que cree el oficial del préstamo que usted va a tener que pagar por el préstamo y donde el/ella cree que irá todo el dinero que usted tome prestado. Al cierre, compare esto con el documento que se conoce como "***Settlement Statement***" ("***Declaración de Acuerdo***") o "***HUD-1***". Esto le indica a dónde es que en realidad va el dinero que usted toma prestado. Si hay cambios importantes entre este documento y su *Good Faith Estimate*, asegúrese de entenderlos y de que está de acuerdo con ellos.

Usted también debe estudiar la declaración de revelación "***Truth in Lending***" ("***Veracidad en Préstamos***") que explica lo que usted está pagando por su préstamo, el porcentaje de su interés anual y si usted debe mucho dinero (lo que a menudo se llama en inglés "*balloon payment*" o "pago global") al final de su préstamo. Finalmente, usted necesitará estudiar el contrato real para saber si hay una sanción por pago anticipado.

Si usted es víctima de un préstamo fraudulento, a menudo lo encierran en un préstamo en particular y le impiden obtener un mejor préstamo si desea refinanciar o vender su casa.

Obtenga una copia del informe de su crédito y asegúrese que esté correcto antes de solicitar un préstamo o una hipoteca. Los prestamistas usan su informe de crédito para decidir si usted es un buen riesgo de crédito. Es importante asegurarse que toda la información en su informe de crédito esté correcta antes de solicitar un préstamo. Si su informe está equivocado, pídale a la agencia que cambie sus archivos. Usted puede obtener una copia de su informe de crédito de tres agencias importantes de información de crédito:

Equifax 1-800-685-1111

www.equifax.com/

Experian 1-888-397-3742

www.experian.com/

TransUnion 1-800-916-8800

www.transunion.com/

Estas agencias le cobrarán por su informe de crédito.

Obtenga referencias. Averigüe con la oficina local del Better Business Bureau® antes de llevar a cabo negocios con un prestamista o con un agente de hipotecas. Asegúrese que el prestamista o agente con el que usted está tratando tenga licencia del State Banking Department (Departamento Bancario del Estado). Los números que usted necesita para averiguar sobre un prestamista o un contratista aparecen en una lista al final de este folleto.

No tome prestado más dinero que lo que usted puede pagar. Si usted obtiene un préstamo, asegúrese de ver por escrito la cantidad de sus pagos mensuales para cada mes del préstamo y considere cuidadosamente si usted tiene la capacidad de hacer los pagos. Los prestamistas responsables se fijan si usted puede hacer los pagos. No dependa del dinero extra en un préstamo de mejoras del hogar para obtener "dinero efectivo rápido". Solicite prestada sólo la cantidad que usted necesite y que puede pagar de vuelta.

Tómese su tiempo. No deje que nadie lo apure.

No se deje presionar por prestamistas. Si el prestamista lo llama o si llega a su puerta sin haber sido invitado, no acepte nada. No firme nada y no dé el número de su seguro social. Tenga cuidado de prestamistas que

dicen que le dan aprobación al día siguiente o bajos porcentajes de interés con la condición de que usted solicite por teléfono o que les dé dinero hoy. No se deje presionar firmando un préstamo que usted no puede pagar. Pregunte sobre el período de cancelación y lo que usted debe hacer si cambia de parecer con respecto al préstamo. Desconfíe de tácticas de ventas coercitivas, tales como afirmaciones de que una oferta sólo es buena por un tiempo limitado.

Si está pensando en consolidar sus deudas por medio de un préstamo para la vivienda, hable primero con una agencia local para la vivienda o de asesoría de crédito del consumidor sin fines lucrativos. Piense cuidadosamente antes de acumular deudas que no son seguras, como las cuentas de las tarjetas de crédito, en una deuda segura, como la de su hogar, como colateral. Si usted no puede hacer los pagos, usted puede perder su hogar.

No se requiere seguro de vida o incapacidad como una condición del préstamo. De ser así, y si se incluye un cambio para esto, pida que lo eliminen. El prestamista no puede requerirle a usted comprar un seguro de una compañía en particular. Manténgase alejado de las cuotas que usted debe pagar juntas de una sola vez.

Obtenga consejo: Los prestamistas fraudulentos están listos para obtener su dinero y hasta su hogar. Usted necesita tener a alguien de su lado. Hable con una agencia asesora de préstamos certificada por HUD, un contador, su banquero, un abogado o un amigo de confianza. Hable con una agencia asesora de crédito sin fines de lucro para que lo ayuden a decidir si usted puede pagar su préstamo. La parte de atrás de este folleto tiene información sobre lugares a donde usted puede comunicarse.

Llame a varios contratistas de reparación de hogares en lugar de obtener los servicios de un contratista que va de puerta en puerta ofreciéndose a hacerle sus arreglos de financiamiento. Por lo general esto incluye un alto costo. Además, tenga cuidado de las mejoras del hogar sugeridas por un contratista no solicitado que ofrece hacerle los arreglos de financiamiento a usted por medio de un préstamo para la vivienda o una segunda hipoteca. Si usted necesita hacerle reparaciones a su hogar,

busque usted mismo al contratista después de revisar las referencias de varios.

Llene todos los espacios en blanco. Lea toda la solicitud del préstamo cuidadosamente antes de firmar. No firme un documento hasta que usted haya completado todos los espacios.

Haga las Preguntas Correctas

Si usted decide solicitar un préstamo, hágale al prestamista las siguientes preguntas y revise su declaración escrita de revelación *Truth in Lending* (*Veracidad en Préstamos*), su presupuesto *Good Faith* (en Buena Fe) y el formulario HUD 1 para las respuestas de las preguntas.

- ¿Cuál es la cantidad total que estoy solicitando prestada?
- ¿Además de esta cantidad, cuánto tengo que pagar en puntos?
- ¿Cuánto tengo que pagar en tarifas?
- ¿Son las tarifas de solicitud reembolsables si no obtengo el préstamo?
- ¿Cuál es la tasa de interés?
- ¿Cuál es el Porcentaje Anual del Interés (APR)?
- ¿Es el porcentaje del interés fijo sobre la duración del préstamo o cambia?
- Si el interés cambiará, ¿cuándo, cada cuánto, por cuánto, que tan alto va a llegar?
- ¿Cuál es el total del pago mensual?
- ¿Por cuántos años voy a tener que pagar el préstamo?
- ¿Hay sanciones por pago adelantado? Si las hay, ¿en qué consisten?
- ¿Sube el índice de los intereses si me atraso en un pago del préstamo o si no hago un pago?
- ¿Tengo que pagar una tarifa por pago tardío si me atraso en el pago? ¿Cuál es la tarifa? ¿Cuánto se recarga?
- ¿Tengo que pagar interés en tarifas tardías?
- ¿Cubren los pagos mensuales los impuestos de la propiedad y el seguro de los dueños de viviendas?
- ¿Puedo refinanciar un préstamo con otro prestamista?

Solicítele al prestamista una copia en blanco del(de los) formulario(s) que usted firmará durante el cierre. Aunque él no tiene que darle formularios en blanco, la mayoría de los prestamistas legítimos lo harán. Lléveselos a la casa y estúdielos con alguien de confianza.

Hágase Usted También las Preguntas Correctas

- ¿He buscado el mejor trato?
- ¿Me siento presionado a tomar una decisión sin estar listo?
- ¿Es un trato demasiado bueno para ser cierto?
- ¿Puedo confiar en el prestamista? ¿He investigado al prestamista?
- ¿Tengo toda la información? ¿Entiendo todo lo relacionado con el préstamo?
- ¿Requiere el préstamo pago adelantado de seguro de vida de crédito e incapacidad? De ser así, ¿necesito verdaderamente este préstamo? ¿Cuánto más le agrega esto a mi préstamo?
- ¿Debo considerar buscar seguro de vida e incapacidad por mi propia cuenta en lugar de como una condición del préstamo?
- ¿Hay una gran cantidad que se vence al final del préstamo? ¿Voy a tener el dinero (o voy a poder tomar prestado el dinero) para pagarla?
- ¿Obtuve una copia del resultado de mi crédito?
- ¿Obtuve copias de todos los formularios que firmé?
- ¿Puedo pagar el préstamo?
- ¿Obtuve consejo de una parte independiente capaz de explicarme los detalles del préstamo que yo no entiendo?

Recuerde los Signos de Precaución contra los Prestamistas Fraudulentos

- Préstamos que se ofrecen por medio de solicitudes por correo, teléfono o ventas de puerta en puerta.
- Prestamistas que le prometen la aprobación de su préstamo sin importar la categoría de su crédito o el historial de su crédito.
- Prestamistas que lo apuran a firmar de inmediato o antes de que usted esté listo.
- Ofertas de compañías constructoras o de contratistas para ayudarlo a obtener un préstamo por un alto costo para que ellos puedan hacerle el trabajo.
- Servicios adicionales, que ni se desean ni se necesitan, como seguro de vida y de salud, son añadidos al préstamo.

Tenga cuidado con:

- Altos índices de interés y altas tarifas
- Pagos que usted no puede hacer
- Índices de interés ajustables
- Promesas de cambiar el préstamo en una próxima fecha
- Anuncios con cheques a su nombre que parecen oficiales y que son por miles de dólares

Recuerde...Usted puede cambiar de parecer. Si cualquier cosa es diferente en el momento del cierre-no firme. No se sienta amenazado o intimidado. Dependiendo del tipo de préstamo, usted también puede tener tres días después del cierre para cambiar de parecer por cualquier razón o sin tener razón alguna.

- No sea víctima de tácticas de venta de alta presión.
- No tome el primer préstamo que le ofrezcan.
- No firme un documento en blanco o cualquier cosa que el prestamista le prometa llenar más adelante.
- No firme nada con lo que usted no esté de acuerdo, que no pueda leer o que no entienda.

Recuerde, si parece demasiado bueno para ser cierto, probablemente lo es.

¿Cuáles Son Sus Derechos?

Home Ownership and Equity Protection Act (la Ley de Propiedad de la Vivienda y Protección de Valores, cuyas siglas en inglés son **HOEPA**) protege a los consumidores de tarifas e índices de intereses excesivos. De acuerdo con esta ley, usted tiene un alto costo hipotecario si el índice del porcentaje anual (APR) es de 8 puntos (8 por ciento) por primeras hipotecas y de 10 puntos por préstamos subsiguientes sobre el índice garantizado por la hacienda pública por el mismo período de tiempo, o si el total de tarifas y puntos en el momento del cierre o antes son un 8% de la cantidad total del préstamo.

Las leyes de fraude al consumidor de Arizona prohíben que los prestamistas lo engañen sobre los términos en su contrato. Si usted cree que usted es una víctima de fraude al consumidor llame a la Oficina del Procurador General.

Las leyes de la vivienda de Arizona y las Federales protegen a las personas de discriminación en la venta o financiamiento de una vivienda debido a su raza, color, origen nacional, religión, género, situación familiar y discapacidad.

Equal Credit Opportunity Act (la ley de Igual Oportunidad de Crédito, cuyas siglas en inglés son **ECOA**) asegura que todos tengan la misma oportunidad para obtener crédito. Esto no significa que todas las personas que soliciten crédito lo vayan a obtener. Hay factores como ingresos, gastos, deudas e historial de crédito que son consideraciones para el merecimiento de crédito. Esto no significa que el acreedor tenga derecho a desanimarlo a usted para que no solicite debido a su sexo, estado civil, edad, raza, origen nacional o porque usted recibe ingresos de la asistencia pública.

Muchos consumidores erróneamente creen que ellos tienen tres días para volverse atrás con respecto a cualquier compra que hacen. Sin embargo, hay muy pocos casos en que este derecho se aplica. Después de ciertas ventas solicitadas en la vivienda de acuerdo a **Arizona Home Solicitation Sales Act** (la Ley de Arizona de Ventas Solicitadas en la Vivienda), las personas tienen tres días laborales para cancelar algunas ventas si el vendedor personalmente solicitó la venta y si el comprador aceptó comprar un bien o un servicio en el hogar del comprador.

<p style="text-align: center;">La Regla de Tres Días de Cancelación de la Federal Trade Commission (Comisión Federal de Negocios)</p>
--

Dependiendo del tipo de préstamo, una ley federal puede darle a usted tres días para reconsiderar un acuerdo de crédito y cancelarlo libre de sanciones.

Su “derecho a rescindir” o “derecho a cancelar” está garantizado por Truth In Lending Act (la Ley de Veracidad en Préstamos). Usted puede cancelar por cualquier motivo pero sólo si usted usa su principal vivienda--ya sea condominio, casa móvil o bote-casa—como colateral, no una segunda vivienda o vivienda vacacional.

De acuerdo al derecho a cancelar, usted tiene hasta la medianoche del tercer día laboral para cancelar la transacción de crédito.

El día uno comienza después de que suceden las siguientes tres cosas:

1. Usted firma el contrato de crédito.
2. Usted recibe un documento de revelación de Veracidad en Préstamos que contiene cierta información clave sobre el contrato de crédito, incluyendo el índice del porcentaje anual, comisión de financiamiento, cantidad financiada y horario de pagos.
3. Usted recibe dos copias de un aviso de Veracidad en Préstamos explicándole su derecho a rescindir o a cancelar.

Días laborales incluyen sábados pero no domingos o días de fiesta Federales.

Usted debe notificarle por escrito al prestamista que usted está cancelando. Usted no puede hacerlo por teléfono o en una conversación cara a cara. El aviso de cancelación por escrito debe ser enviado por correo, por cable o entregado antes de la medianoche del tercer día laboral.

Es mejor enviar su notificación por escrito por correo certificado y solicitar recibo a vuelta de correo para comprobar que usted envió la carta a tiempo y que su prestamista la recibió.

Para más información sobre la Regla de Tres Días de Cancelación, comuníquese con la Federal Trade Commission (Comisión Federal de Comercio) al 1-877-FTC-HELP

www.ftc.gov/bcp/online/pubs/alerts/3dayalrt.htm

Para más información sobre Home Ownership and Equity Protection Law (HOEPA) y Equal Credit Opportunity Act (ECOA), comuníquese con la Federal Trade Commission al 1-877-FTC-HELP. Usted también puede usar el formulario de quejas de nuestra página electrónica en www.ftc.gov

The United States Department of Justice (el Departamento de Justicia de los Estados Unidos) tiene información útil sobre las mejores hipotecas en su página electrónica: www.usdoj.gov/crt/housing/booklet.html

Busque ayuda si usted cree que ha sido víctima de un prestamista fraudulento.

Si usted ha sido una víctima, dígaselo a otras personas.

Usted puede ayudar a prevenir que otros sean víctimas de prestamistas fraudulentos.

Donde Puede Obtener Ayuda

Oficina del Procurador General Terry Goddard

Usted puede presentar una queja en la Oficina del Procurador General de Arizona. Usted puede imprimir un formulario de quejas en nuestra página electrónica www.attorney_general.state.az.us/, completarla y enviárnosla por correo con fotocopias de sus documentos que la respaldan, o puede comunicarse con nosotros por teléfono o por correo para obtener información y/o un formulario de quejas.

Phoenix-Consumer Information and Complaints (Información al Consumidor y Quejas)
1275 W. Washington
Phoenix, Arizona 85007-2926
(602) 542-5763
Fuera del área metropolitana de Phoenix 1-800-352-8431

Phoenix-Civil Rights Division Intake Officer (Oficial de Admisiones de la División de Derechos Civiles-Phoenix)
1275 West Washington
Phoenix, Arizona 85007
(602) 542-5263
(602) 542-5002 (TDD)
Fuera del área metropolitana de Phoenix 1-877-491-5742

Tucson-Consumer Information and Complaints (Información al Consumidor y Quejas-Tucson)
400 W. Congress
South Building, Suite 315
Tucson, Arizona 85701-1367
(520) 628-6504
ó 1-800-352-8431

Tucson-Civil Rights Division Intake Officer (Oficial de Admisiones de la División de Derechos Civiles-Tucson)
400 W. Congress, # S-215

Tucson, Arizona 85710-1367
(520) 628-6500
ó 1-877-491-5740
(520) 628-6872 (TDD)

Yuma-Office of the Attorney General (Oficina del Procurador General-
Yuma)
219 S. Second Ave.
Yuma, AZ 85364
(928) 819-0113
ó 1-800-962-6379

Debido a que la Oficina del Procurador General recibe miles de quejas al año, no todas se pueden investigar completamente. Sin embargo, usted debe recibir una respuesta a su queja en 2-3 semanas. Muchas quejas resultan en acciones de parte del Procurador General en contra de compañías o comerciantes. Una acción de cumplimiento puede a veces resultar en sanciones civiles, honorarios de abogados y reembolsos a los consumidores afectados. El proceso de queja, por ley, es confidencial; de manera que esta oficina no puede dar a conocer las quejas o discutir investigaciones en contra de una compañía o comerciante en particular.

Arizona State Banking Department (Departamento Bancario del Estado de Arizona)

2910 North 44th Street #310
Phoenix, Arizona 85018
602-255-4421

www.azbanking.com/conaff.htm

Arizona State Banking Department supervisa a los banqueros de hipotecas y a los agentes de hipotecas. Consumer Affairs Division (la División de Asuntos del Consumidor) también es responsable de revisar quejas contra las entidades que tienen una licencia del Departamento Bancario. Antes de completar una queja, asegúrese de que su queja sea contra un banco, asociación de crédito o compañía de tarjetas de crédito que esté regulada por el Arizona State Banking Department.

El Estado de Arizona no regula a bancos, asociaciones de crédito y bancos de ahorros cuyos estatutos han sido aprobados por el gobierno federal. Si su queja es en contra de cualquiera de estas instituciones, por favor envíe su queja a la agencia correspondiente en la lista de abajo.

Si su queja es en contra de un **National Bank** llame gratis al 1-800-613-6743 ó envíe su queja por correo a:
The Office of the Comptroller
1301 McKinney Street-Suite 3710
Houston, Texas 77010

Si su queja es en contra de un **Federal Credit Union** llame directamente al 1-512-342-5600 ó envíe su queja por correo a:
The National Credit Union Administration
4807 Spicewood Springs Road
Austin, Texas 78759

Si su queja es en contra de un **Federal Savings Bank** llame gratis al 1-800-842-6929 ó envíe su queja por correo a:
The Office of Thrift Supervision
1 Montgomery Street, Suite 400
Austin Texas 78759

Si su queja no es en contra de ninguno de los de arriba, complete nuestro formulario de quejas y envíelo al Attorney General's Consumer Complaint Section; o al Attorney General's Civil Rights Section o al State Banking Department.

The Better Business Bureau (BBB) informa sobre compañías de negocios para ayudar a los consumidores antes de que ellos hagan una compra. BBB ayuda a resolver disputas entre consumidores y negocios por medio de conciliación telefónica, mediación y arbitraje.

Better Business Bureau-Phoenix (602) 264-1721

www.phoenixbbb.org

Better Business Bureau-Tucson (520) 888-5353

www.tucson.bbb.org

The Arizona Registrar of Contractors (la Oficina de Contratistas de Arizona) usa un sistema de licencias y regulaciones diseñado para proteger la salud, seguridad y bienestar del público.

(602) 542-1525 or toll free at 1-888-271-9286.

Llame a uno de estos números durante las horas de oficina para obtener información sobre un contratista con licencia o para solicitar un formulario de quejas.

www.rc.state.az.us/

Non-Profit Consumer Credit Counselors (Asesores de Crédito a los Consumidores Sin Fines Lucrativos)

American Consumer Credit Counseling, Inc. 1-800-769-3571

www.consumercredit.com/

American Credit Assistance, Inc. (305) 238-1393

www.creditassistance.org/

American Family Credit Counseling, Inc. (480) 946—6203

1-877-367-3328

Chicanos por la Causa, Inc. (602) 257-0700

Concord Credit- Hispanic Credit Foundation 1-877-486-4924

www.concordcredit.org/

Consumer Credit Counseling Services Southwest, Inc.

Inglés y español 1-800-308-2227

Flagstaff (928) 774-1484

Glendale (623) 878-5499

Luke Air Force Base (623) 856-3089

Mesa (480) 821-9100

Phoenix (602) 246-2227

Prescott (928) 778-0360

Scottsdale (480) 246-2227

Tucson (520) 795-2227

Yuma (928) 344-5508

www.cccssouthwest.org

Center for Community Change

El Centro suministra asistencia minuciosa a todo tipo de organizaciones comunitarias, a través de todas las líneas étnicas.

Western Regional Office (415) 982-0346

Washington D.C. Office
www.communitychange.org/

(202) 342-0567

HUD Approved Housing Counseling Agencies (Agencias de Asesoría para la Vivienda Aprobadas por HUD)

Adm. of Resources & Choices-Phoenix	1-888-264-2258
Adm. of Resources & Choices-Tucson	(520) 623-9577
Arizona Federation of Housing Counseling	(602) 257-1715
Association of Community Organizations for Reform Now	(602) 253-7501
Chicanos por la Causa-Phoenix	(602) 253-4203
Chicanos por la Causa-Tucson	(520) 884-9007
City of Phoenix Housing Services	(602) 534-1555
Community Housing Resources of Arizona	(602) 631-9757
Community Services of Arizona	(480) 786-4173
Consumer Credit Counseling Services SW	1-800-308-2227
Family Housing Resources-Tucson	(520) 318-0993
Housing America Corporation-Somerton	(928) 627-4213
Housing for Mesa, Inc.	(480) 649-1020
Labor's Community Service Agency	(602) 263-5741
Neighborhood Housing Services of Phoenix	(602) 258-1659
SE Arizona Governments Organization	(520) 432-5301
Tucson Urban League Incorporated	(520) 882-4872

Para Más Información

American Association of Retired Persons "Predatory Mortgage Lending: There Ought to Be a Law." (Asociación Americana para Personas Pensionadas. "Préstamos para Hipotecas Fraudulentos: Debería Haber una Ley") 1-800-424-3410

www.aarp.org/connections/april2001/lending.html

American Bankers Association (Asociación Americana de Banqueros) tiene un video y un folleto sobre préstamos fraudulentos en inglés y en español 1-800-BANKERS

www.aba.com/industry+issues/predatorylendingmenu.htm

Arizona Department of Housing (Departamento de la Vivienda de Arizona) (602) 280-1300

www.commerce.state.az.us/new_housing.htm

Association of Community Organizations for Reform Now

“Separate and Unequal-Predatory Lending in America” (“Separados y Desiguales—Préstamos Fraudulentos en America”)

1-877-55-ACORN

www.acorn.org/acorn10/predatorylending/plreports/separate.htm

Community Reinvestment Association of North Carolina tiene un folleto en su página electrónica que usa una historia verdadera de cómo un dueño de una vivienda terminó siendo una víctima de un préstamo fraudulento.

www.cra-nc.org/predatory_policy.htm

Federal Trade Commission también tiene alertas especiales para prevenir a los dueños de viviendas para que tengan cuidado con respecto a fraudes de la vivienda.

1-877-FTC-HELP www.ftc.gov/bcp/online/pubs/alerts/

Fannie Mae KnowledgePlex Predatory Lending

(202) 752-7000

www.knowledgeplex.org/

Freddie Mac Homebuyer Education: Predatory Lending

www.freddiemac.com/homebuyers/bank/pred_lending.html

The Home Ownership Center, Neighborhood Housing Services of Santa Fe, Inc., Santa Fe, New Mexico tiene materiales sobre préstamos fraudulentos y puede remitir a Arizona. 1-800-429-5499

National Consumer Law Center tiene información detallada sobre cómo detectar prestamistas fraudulentos y fraudes de préstamos para la vivienda disponible en su página electrónica

www.consumerlaw.org/consumer/foreclose.html

Neighborhood Reinvestment Corporation www.nw.org/

U.S. Department of Housing and Urban Development y The Treasury Department han hecho público un reporte que describe préstamos fraudulentos titulado, "Curbing Predatory Home Mortgage Lending" ("Frenando los Préstamos Fraudulentos en Hipotecas de Viviendas"). Está disponible en la página electrónica [/www.huduser.org/publications/hsgfin/curbing.html](http://www.huduser.org/publications/hsgfin/curbing.html).

La Oficina del Procurador General no apoya páginas electrónicas externas, productos o servicios comerciales. La Oficina del Procurador General no acepta responsabilidad por la información que se incluye en páginas electrónicas ni controla las páginas electrónicas en la lista de arriba.

Oficina del Procurador General Terry Goddard

1275 West Washington
Phoenix, Arizona 85007

www.ag.state.az.us

La información en este folleto se actualizó el 1 de julio, 2002.

Puede ser que los números telefónicos y la información hayan cambiado. Revise la guía telefónica, motores de búsqueda de Internet u otras fuentes de información para buscar la información que usted necesite.

El siguiente folleto fue hecho con información de the Federal Trade Commission, Fannie Mae, The U.S. Department of Housing and Urban Development, The Treasury Department, the National Association of Attorneys General, the Neighborhood Reinvestment Corporation, the Association of Community Organizations for Reform Now (ACORN) y the Home Ownership Center. Este folleto incluye información para comunicarse con estas agencias.